

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.VMW.2.1.**  
к Договору**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
УСЛУГИ «Резервный ЦОД (DRaaS) А»****1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам целевых показателей Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение компенсации.

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведении Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

**3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

- 3.1. Целевые показатели по максимальному Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

**4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ**

- 4.1. Проведение Регламентных и Аварийно-восстановительных работ осуществляется в соответствии с условиями и порядком, установленными в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

**5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ**

- 5.1. В Таблице 1 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 1. Показатели Доступности Услуг

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
Резервный ЦОД (DRaaS) V	99,95%

- 5.2. В расчет Доступности Услуги включается Время недоступности по Инцидентам «Критичный» и «Высокий», которые произошли по вине Исполнителя.
- 5.3. Время недоступности Услуги, которое приходится на период проведения Регламентных работ, не включается в расчет Доступности Услуги при условии соблюдения Исполнителем допустимой суммарной продолжительности и интервалов перерывов, и информирования Заказчика в пределах временных параметров из п.4.1. Соглашения.

**6. КОМПЕНСАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

- 6.1. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсации Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 2):

Табл. 2. Размер компенсации за Отчётный период

Доступность Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
≥ 99,95 %	Равно или менее 21 минуты	Компенсация не предоставляется
< 99,95 %	Более 21 минуты	5% от стоимости Услуги
< 99,9 %	Более 43 минут	10% от стоимости Услуги
< 99,8 %	Более 1 часа 27 минут	20% от стоимости Услуги
< 99,5 %	Более 3 часа 39 минут	30% от стоимости Услуги
< 99,0 %	Более 7 часов 18 минут	50% от стоимости Услуги

< 98,0 %	Более 14 часов 36 минут	75% от стоимости Услуги
< 97,0 %	Более 21 часа 54 минут	100% от стоимости Услуги

## 7. НЕДОСТУПНОСТЬ И ДЕГРАДАЦИЯ УСЛУГИ

Табл. 3. Определение Недоступности и Дegrадации Услуги

Определение Недоступности Услуги	Определение Дegrадации Услуги
Недоступность выполнения заданий репликации ВМ, частичное или полное невыполнение сконфигурированных заданий запущенных Заказчиком; измерения осуществляются системой мониторинга Исполнителя.	<p>Нарушение параметров качества, установленных в п. 1.5. Приложения № 1. VMW.2.1 к Договору<sup>1</sup>.</p> <p>Потеря доступа к кабинету управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).</p> <p>Недоступность части функций кабинета управления для всех или части пользователей (включая доступ через API KY).</p>

- 7.1. Нарушение параметров качества является Дegrадацией Услуги. Допустимое значение - среднее значение, не превышающее 50% отклонения в задании репликации, по данным системы мониторинга Исполнителя.
- 7.2. Для случаев недоступности части заданий репликации размер компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги рассчитывается пропорционально объему ресурсов, выделенных Заказчиком для недоступных заданий репликации, относительно общего объема заказанных ресурсов.

<sup>1</sup> Измерения параметров качества осуществляются системой мониторинга Исполнителя.